

The background image shows a woman in traditional Andean attire, including a wide-brimmed hat and a colorful striped poncho, smiling. She is holding a small child who is wearing a green poncho and a white hat. A grey donkey stands next to them. They are in a rural landscape with a dirt path, a stone wall, and hills in the background.

George

Gestión de Relaciones Comunitarias



DERTEC
DERECHO Y TECNOLOGÍA

*Garantice el cumplimiento, minimice riesgos,
asegure la sostenibilidad de su proyecto.*

2019

Construir y mantener buenas relaciones con la población de las zonas de influencia de nuestros proyectos trasciende a las reales y sinceras buenas intenciones establecidas en nuestras políticas corporativas, requiere apuntar hacia la infalibilidad institucional. Reducir el error en las organizaciones se sustenta en la construcción de sólidos sistemas de gestión de las relaciones comunitarias al interior de nuestras empresas.

La magnitud de los proyectos implica para las áreas de relaciones comunitarias el manejo de enormes volúmenes de información generada en procesos de acercamiento con la población, negociaciones, instrumentos ambientales, compromisos sociales, proyectos de desarrollo, campañas de salud, compras y trabajo comunitario, quejas y reclamos, levantamiento de intereses, percepciones, etc.

La Gestión de Relaciones Comunitarias en George, fue concebida como un soporte informático para los procesos del Sistema de Gestión de Relaciones Comunitarias de una empresa, con la finalidad de optimizarlos y reducir el riesgo de incumplir las políticas corporativas o los compromisos asumidos con las personas que habitan las zonas de influencia, organizaciones sociales y el Estado.

Desarrollado a partir de procesos existentes en empresas exitosas de primer nivel en el mundo minero, George se inspira en las mejores prácticas existentes y combina estas con la versatilidad necesaria para ajustarse a las particularidades de cada cultura organizacional.

Esta poderosa herramienta viene inicialmente conformada por diez módulos de gestión, los cuales están convenientemente interrelacionados centrando el interés en las personas individualmente consideradas y en la comunidad.



Módulos

Los módulos de la Gestión de Relaciones Comunitarias de George, trabajan en forma individual, sin embargo su utilidad se multiplica cuando conforman un solo sistema de información integrado.



Módulo de Planes Operativos



Grupos de Interés



Compromisos



Consultas y Reclamos



Gestión Social de Contratistas



Desarrollo Social



Módulo Geográfico



Propiedades



Personas



Tablero de Control



Módulo de Planes Operativos

Los objetivos de un plan operativo se traducen en actividades que deben ejecutar las áreas y las personas que conforman una gerencia. Este módulo permite hacer un seguimiento detallado de las actividades, resultados y presupuesto, facilitando a las personas el registro de sus avances, la obtención de sus indicadores de desempeño y su curva "S".

Asimismo, la gerencia puede conocer en detalle el desempeño de sus áreas y el de cada persona que las conforma a fin de tomar acciones oportunas que garanticen el logro de los objetivos.

Claves

Importa desde una plantilla en Excel el plan operativo de una gerencia.

Maneja el plan de la gerencia, desplegado hasta las actividades de los funcionarios, pasando por el plan de cada área.

La opción "Mi plan Operativo" permite a cada persona seguir su propio plan de trabajo y obtener sus indicadores de desempeño.

Control mensual automatizado de avance con generación de indicadores.

Levantamiento de informes de gestión por persona.

Reportes de Plan de Áreas y de Gerencias.





Grupos de Interés

El conocimiento de los actores sociales en las zonas de influencia de un proyecto resulta fundamental para el logro de una relación armoniosa. En ese sentido, es de vital importancia contar con un repositorio que permita almacenar y clasificar toda la información que se obtiene por diferentes medios, a fin de tener un mejor entendimiento de la realidad social. Este módulo cumple con esos objetivos y permite registrar en forma histórica, variables como la posición respecto al proyecto, el poder de influencia, la importancia, percepciones, comentarios, actividades, beneficios recibidos, reclamos, propiedades y georreferenciación, entre otras variables a ser analizadas y convertidas en reportes de gran flexibilidad y potencia.

Claves

Centraliza la información del Stakeholder.

Registra información que permite conocerlo.

Perfil: Posición, Importancia, Poder, Interés y Cercanía.

Temas de Interés y posición respecto a ellos.

Percepciones y comentarios.

Zonas donde tiene Influencia.

Instituciones en las que participa.

Ficha de datos con ubicación y georreferenciación.

Participación en el entorno del proyecto.

Propiedades.

Tablero de Relación y Mapa de Riesgos.

Reportes y dashboard.



Compromisos

Los convenios y acuerdos firmados con las comunidades, organizaciones, gobiernos locales regionales o el gobierno central, generan una cantidad considerable de compromisos, cuyo cumplimiento es seguido de cerca y esperado por sus beneficiarios. Olvidos o retrasos en este cumplimiento, puede incubar un futuro conflicto y socavar la confianza construida con mucho esfuerzo.

Este módulo permite validar, depurar y clasificar los compromisos, así como gestionar su cumplimiento a través de actividades seguidas en un Gantt. Las fichas pueden ser georreferenciadas y se pueden obtener reportes y alertas que permiten tener un seguimiento detallado y seguro del cumplimiento de los mismos.



Claves

- Registra compromisos de acuerdos sociales y ambientales.
- Ubicación y georreferenciación.
- Clasificación configurable.
- Gestión de validación.
- Gestión de duplicados.
- Gestión de cumplimiento manual o por Gantt.
- Presupuesto.
- Vinculación a mapa.
- Documentación.
- Reportes y Dashboard.



Consultas y Reclamos

Un aspecto central en la relación con los actores sociales de un proyecto, es que estos se sientan escuchados y atendidos. Por esta razón, resulta medular que sus consultas y reclamos o los incidentes sociales que se presenten, tengan por parte de la empresa una respuesta oportuna que demuestre su compromiso y empatía con la población.

El módulo de Consultas y Reclamos de George, permite registrar los casos de consultas, reclamos o incidentes sociales y de acuerdo a su nivel de riesgo define un plazo de respuesta, una cadena de conocimiento y un flujo de trabajo que involucra a las áreas responsables en la empresa, a fin de garantizar la respuesta a tiempo. Asimismo permite generar reportes e indicadores que se pueden presentar en un dashboard.

Claves

- Registra Consultas, Reclamos e Incidentes Sociales.
- Ubicación y Georreferenciación.
- Clasificación por nivel de riesgo.
- Cadena de conocimientos según nivel de riesgo.
- Plazo de respuesta según nivel de riesgo.
- Flujo de Respuesta con aprobación y envío.
- Gestión de Acciones Correctivas.
- Documentación e informe.
- Opción Mis Consultas y Reclamos para registro por usuarios del sistema.
- Reportes y Dashboard.





Gestión Social de Contratistas

Los contratistas de un proyecto, son muchas veces, la cara visible de la empresa en el campo. En ese sentido, es muy importante que cumplan con los estándares que la empresa dicta para su relación con la población, fundamentalmente en temas como el empleo local y la capacitación dirigida a la población, la adquisición de bienes y servicios comunales y la inversión social.

Este módulo de George brinda a los contratistas una interface para el levantamiento de la información detallada de estos aspectos, con el doble propósito de asegurar el cumplimiento de los estándares, como de tener registrados a los beneficiarios de estas iniciativas. Esto permite generar indicadores de gestión por contrato, por contratista y de la empresa, así como registrar los beneficios para el stakeholder.

Claves

Controla que se cumplan estándares sociales en lo relativo a empleo, adquisiciones e inversión social por parte de los contratistas del proyecto.

Cada contrato es evaluado socialmente para ver si requiere o no gestión social.

Los contratistas registran mensualmente a través de una interface web, sus contrataciones de personal, adquisiciones locales e inversión social (plantillas Excel).

El módulo procesa la información y genera indicadores.

Indicadores de contrato, contratista y generales. Curva S.

Consultas y Reclamos relacionados al contrato.



Desarrollo Social

Mejorar las oportunidades de desarrollo y la calidad de vida de las comunidades aledañas a un proyecto, implica darles las herramientas para que sean capaces de conducir por sí solos sus actividades económicas en forma más eficiente, productiva y sostenible.

Este módulo de George, permite hacer un seguimiento detallado de las actividades y logro de objetivos de los proyectos de desarrollo social que la empresa lleva a cabo con este fin. El cronograma, el presupuesto, los beneficiarios y su participación, son ingresados al sistema desde Excel para la generación mensual de indicadores de desempeño que permiten tener un control en logro de los resultados y tener la información de los beneficiarios al día.



Claves

Efectúa el seguimiento de la gestión de un proyecto de desarrollo social.

Ubicación y georreferenciación.

Importa la información de cronograma, presupuesto, beneficiarios y participación desde Excel con reimportación mensual de avances.

Genera indicadores de gestión de proyectos como el SPI y CPI entre otros.

Genera las curvas "S" de desempeño de avance técnico y presupuestal.

Vincula beneficiarios y participación con fichas de stakeholders.

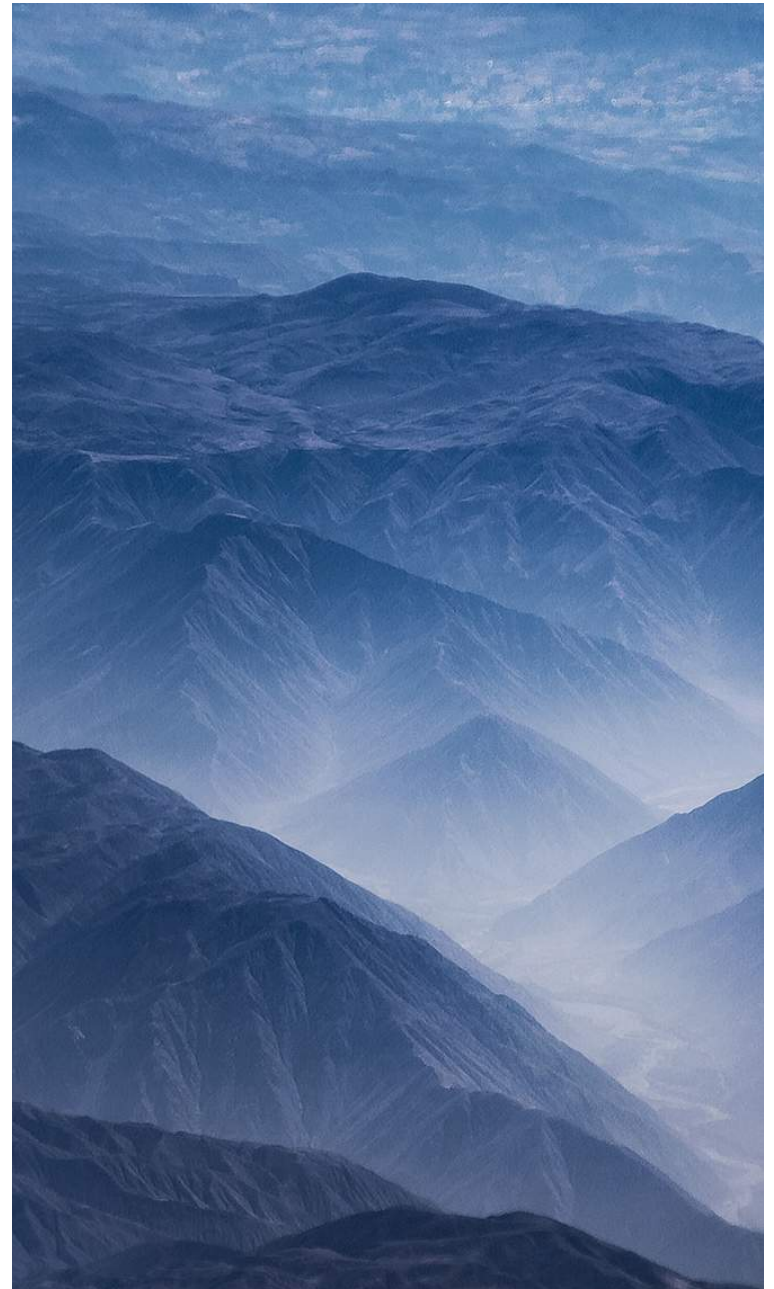
Reporte y Dashboard.



Módulo Geográfico

Visualizar la información que George maneja desde una perspectiva geográfica otorga una dimensión diferente a la misma; no solo nos permite acceder a la misma de una manera más directa, sino que nos da una visión diferente y más amplia de las cosas.

El Módulo Geográfico de George fue diseñado con la finalidad de georreferenciar cualquier ficha de George, lo que nos permite luego consultar desde el mapa o ir al mapa desde las fichas. Cuenta con las funciones para crear, editar o importar capas en Datum WGS84, proyección geográfica y formato shape. También es posible superponer capas, clasificar sus objetos y diferenciarlos por colores o efectuar consultas desde las fichas o desde el mapa para generar un grupo de objetos de interés. Este módulo es el complemento ideal de prácticamente todos los módulos de George.





Claves

Permite georreferenciar cualquier ficha de George.

Georreferenciación en Datum WGS84 o PSAD56, proyección UTM o Geográfica.

Transformación de coordenadas PSAD56 a WGS84 con algoritmo de Postgre SQL.

Levantamiento de capas en formato shape, Datum WGS84 y proyección Geográfica.

Creación de capas nuevas y edición de objetos y metadata.

Vinculación de fichas por coordenadas UTM o geográficas, WGS84 o PSAD56.

Apertura de fichas desde el mapa.

Apertura de mapa desde ficha con zoom apropiado a objeto.

Clasificación de capas por valor único o rango con asignación de colores.

Búsquedas en capas incluida la de Google.

Búsqueda avanzada de ficha a mapa, de mapa a ficha o de objeto a ficha.

Generación de capas virtuales a partir de búsquedas.

Exportación de capas en formato shape.





Propiedades

El manejo sistematizado y ordenado de los derechos superficiales es de gran importancia en un proyecto, debido a que determina su presencia efectiva sobre el territorio.

Este módulo de George permite registrar toda la información relevante del predio, su condición de posesión, sus transferentes o contrapartes, derechos asociados, documentación, títulos, inventario valorizado de activos, ubicación, coordenadas y vinculación al módulo geográfico para visualizarlas.

Claves

Registro de los datos del predio y clasificación.

Ubicación y georreferenciación.

Ingreso de coordenadas del predio en proyección UTM o Geográficas y Datum WGS84 o PSAD56.

Visualización del predio en el mapa.

Registro de datos de transferentes o contrapartes.

Almacenamiento de documentos del predio.

Registro de inventario valorizado de activos del predio.



Personas

Si bien los Stakeholders son los actores más importantes en las relaciones comunitarias de una empresa, no dejan de ser importantes también otros actores que pueden tomar relevancia en alguna circunstancia futura como puede ser una negociación, un incidente, un reclamo u otros muchos casos.

El módulo de personas es la base de datos central de personas naturales y jurídicas que han tenido o tienen alguna relación con el proyecto y fueron registradas a través de alguno de los módulos de George. Esta centralización permite tener para cada persona una ficha con toda su participación en el proyecto, sea a través de empleo, consultas y reclamos, proyectos de desarrollo y otras formas.



Claves

Centraliza información de personas proveniente de todos los módulos.

Su información se puede compartir con cualquier módulo.

Presenta la participación de la persona en el proyecto, sea como beneficiario, propietario, reclamante, etc.

Su ficha es georreferenciable.

Su ficha permite declararlo stakeholder, persona local o foráneo.

Importación o exportación de datos a Excel.



Tablero de Control

La toma oportuna de decisiones depende en gran medida de poder identificar con facilidad las situaciones o casos en que es importante actuar. Esta facilidad se logra a través de este módulo, el cual permite a los usuarios generar reportes gráficos o en grilla preparados a partir de los datos contenidos en las fichas de George.

El módulo maneja 20 tipos de gráficos autoajustables según su tamaño y con opción de selección de colores. Los reportes son personales, pero pueden ser compartidos con otros usuarios o con la totalidad de ellos. La opción de Dashboard, permite generar tableros con distintas distribuciones en los cuales es posible colocar los reportes. De esta manera se pueden generar múltiples Dashboards cuyo contenido puede ser preparado en forma colaborativa. Este es un módulo transversal que potencia la mayoría de módulos de George.

Claves

Es un módulo muy potente de generación de reportes y dashboards.

Los reportes pueden generar gráficos y grillas.

Maneja 20 tipos de gráfico.

Los dashboards presentan los reportes en varias alternativas de distribución.

Son personales y se pueden compartir a algunos o a todos los usuarios.

Data exportable a Excel.



A woman wearing a wide-brimmed hat and a colorful shawl stands next to a small child in a green poncho. They are holding a grey donkey. The background features a steep, rocky hillside with sparse vegetation and a small window in a mud-brick wall on the left.

George